

ABSTRAK

Salah satu tugas utama pelayanan public adalah menyediakan berbagai jenis pelayanan umum. Selain itu, pelayanan public masih memiliki banyak kelemahan yang membuatnya tidak dapat memenuhi standar yang diharapkan Masyarakat. Hal ini ditandai dengan fakta bahwa banyak keluhan Masyarakat yang terus disampaikan melalui media, yang dapat menciptakan kesan buruk tentang pemerintah.

Dalam penelitian ini, penulis memilih untuk menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Metode kualitatif adalah langkah-langkah penelitian sosial untuk mendapatkan informasi deskriptif berupa kata-kata dan gambar. Dalam tulisan lain menyatakan pendekatan kualitatif merupakan pendekatan yang berdasarkan pada kenyataan lapangan dan apa yang dialami oleh responden akhirnya dicarikan rujukan teorinya.

Hal yang diterapkan PT KAI dalam menjaga *brand image* dan menjaga kualitas prama primanya dalam memberikan pelayanan agar tetap konsisten prima dan baik. Ada program setiap 3/6 bulan sekali untuk evaluasi pekerjaan. Yaitu recurrent. Program ini bertujuan untuk dapat menganalisa, mengevaluasi, memperbaiki pelayanan service yang sejauh ini sudah dilakukan, mencari problem solving dari setiap masalah yang timbul atau ada di lapangan.

Efektivitas pelayanan yang diberikan sejauh ini sudah baik, bahkan 70% penumpang sendiri merasa puas dan skala tidak puasnya bisa dikatakan cukup kecil dan itu menunjukkan bahwa penumpang cukup puas walaupun disisi lain masih banyak hal yang harus terus diperbaiki. PT KAI juga sangat responsif dalam menyelesaikan permasalahan komplek yang masuk Dimulai dari permintaan maaf, memberikan kompensasi berupa buah-buahan, mengajak penumpang untuk berdialog perihal keluhan dan meminta saran untuk bahan evaluasi kedepannya.

Kata Kunci : Pelayanan, Brand Image, Prama Prami

ABSTRACT

One of the main tasks of the public service is to provide various kinds of public service. Moreover, public service still has many weaknesses that make it unable to meet the standards that society expects. It is characterized by the fact that many public complaints are continuously passed on through the media, which can create a negative impression against the government.

In this study, the author chooses to use descriptive qualitative research methods. Qualitative methods are measures of social research to obtain describing information in words and images. In other writings stated qualitational approaches are approaches based on field facts and what is experienced by respondents finally searched for the theory reference.

It is applied by PT KAI inining brand image andining premium quality in providing services to stay consistent and good. There's a program every 3/6 months for job evaluation. That's recurrent. The program aims to be able to analyze, evaluate, improve services that have so far been done, find problem solving of any problem that arises or exists in the field.

The efficiency of the service provided so far is good, even 70% of the passengers themselves feel satisfied and the scale of dissatisfaction can be said to be quite small and it shows that the passenger is quite satisfied even though on the other hand there are still many things to keep up with. KAI is also very responsive in resolving incoming supplementary issues, starting with apologies, giving fruitful compensation, inviting passengers to dialogue on complaints and asking for advice on future evaluation materials.

Keywords : Hospitality, Brand Image, Train Attendant

